revistacalidad

Número 13

Ayuntamiento de Málaga

Málaga Julio 2006

IV Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local

Premios a la Calidad 2005

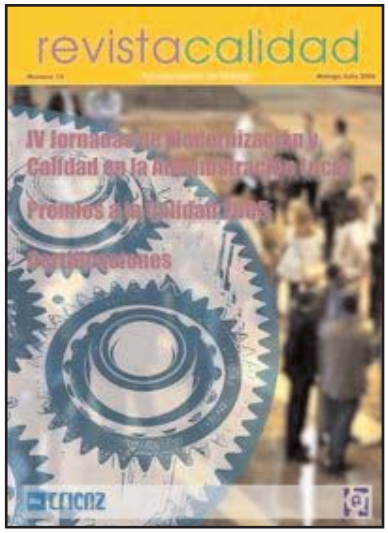
Certificaciones

MLG EFICAZ

plan de acción en calidad

pac

Ayuntamiento de Málaga



Consejo de Redacción

Carolina España Reina
Carlos Gómez-Cambronero Sainz de la Maza
Juan González Augusto
Manuel Serrano Canón
Susana Escobar Salazar
Ricardo Manuel Fernández

Diseño y Realización

José Manuel Rosales Gre

Fotomecánica e Impresión

Gráficas Europa

Sumario

3 Presentación

4 Acuerdo Ayuntamiento-Junta de Andalucía sobre Firma Electrónica

6 Certificación en Calidad de Bienestar Social

7-12 IV Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local

13-18 IV Día Municipal de la Calidad. Certificaciones y Premios a la Calidad.

19 Noticias

Los escritos pueden enviarse a:
Consejo de Redacción de la Revista de Calidad

Centro Municipal de Formación
C/Mariscal nº7-1ºB Málaga 29008
Telf: 952 12 65 66
rfernandez@ayto-malaga.es
calidad@ayto-malaga.es

El Consejo de Redacción no se hace responsable de las opiniones vertidas en los artículos de sus colaboradores ni se identifica necesariamente con ellas

Presentación

Varios acontecimientos importantes van a quedar reflejados en este nuevo número de la Revista que editamos para recoger todo aquello de especial relevancia con respecto al proceso de modernización y acercamiento a la Calidad que se lleva a cabo en nuestro Ayuntamiento.

En principio hemos de resaltar la firma del convenio entre la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre y el Ayuntamiento de Málaga, que en breve plazo va a facilitar el que se ponga en marcha en nuestro consistorio la utilización de la **Firma electrónica**.

El Ayuntamiento de Málaga tiene la voluntad de implantar la e-firma en todos los procesos con el objetivo de mejorar la calidad de servicio y permitir la realización de tareas administrativas de forma no presencial garantizando la identidad de las personas, la confidencialidad de la información y la integridad de los documentos.

Por otra parte, también se recoge en la revista la celebración del **Día Municipal de la Calidad**, que realizamos con la entrega de premios a la calidad y las certificaciones en ISO a los departamentos, áreas y servicios que han trabajado durante todo el año para mantener y/o obtener dichas certificaciones.

Finalmente en este número se refleja igualmente la celebración de dos jornadas de caracter nacional:

- Las **IV Jornadas sobre Modernización y Calidad en la Administración Local** celebradas en el Palacio de Ferias de nuestra ciudad, que como hemos podido comprobar se han convertido en un referente nacional de la evolución que este tema está experimentando en toda España

- El **2º Congreso de Desarrollo Sostenible** organizado conjuntamente con la AEC como espacio de reflexión, discusión y análisis sobre diversos aspectos (legales, ambientales, sociales, económicos, técnicos, ...) relacionados con la sostenibilidad .

Sea la presente revista un paso más en la línea de comunicación, con todos los empleados y empleadas municipales, marcada en el Plan de Acción en Calidad.

Carolina España Reina
Tte. Alcalde Delegada de Organización, Personal y Calidad de los Servicios

La web municipal permitirá tramitar por Internet gracias a la Firma Electrónica

Acuerdo Ayuntamiento-Junta de Andalucía sobre Firma Electrónica

El alcalde de Málaga, Francisco de la Torre, y la consejera de Justicia y Administraciones Públicas, María José López, en un momento de la firma.

El pasado 23 de enero el Ayuntamiento de Málaga dio un importante paso para facilitar el uso de las nuevas tecnologías entre los ciudadanos de la ciudad. Para ello firma un acuerdo mediante el cual el Ayuntamiento se erige como tramitador de firma electrónica ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

El acuerdo fue suscrito, de manera digital, por el Alcalde de la ciudad D. Francisco de la Torre y por la Consejera de Justicia y Administración Pública, Doña María José López.

Para solicitar la firma electrónica bastará con desplazarse a las diferentes Juntas Municipales de Distritos y presentar el Documento Nacional de Identidad, tramitándose, entonces, la petición de firma ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

La firma electrónica va a permitir que el ciudadano pueda desarrollar desde un ordenador diversas gestiones con el municipio (en la actualidad se pueden desarrollar 15 trámites que se espera que lleguen a 70 en este año). Está previsto habilitar en las distintas Juntas de Distrito ordenadores que permitan hacer estos trámites para aquellos ciudadanos que así lo deseen.

Esta acción se enmarca dentro del Plan de Acción en Calidad Municipal y supone una decidida apuesta del Ayuntamiento por el uso de las nuevas tecnologías y la ruptura de la llamada brecha digital.

Cursos de Internet sobre MÁLAGA24H

A fin de acercar las nuevas tecnologías al mayor número de ciudadanos posibles, el Ayuntamiento viene organizando desde el pasado mes de septiembre cursos de Internet sobre el uso para información y trámite de la ventanilla electrónica Málaga 24 Horas, y en los que se enseña el manejo básico de Internet, así como los diferentes trámites que desde la página web del Ayuntamiento se puede realizar, así como las posibilidades que tiene la firma electrónica.

Hasta el momento se han desarrollado 25 cursos, con un total de 390 alumnos. Estos cursos tienen la particularidad que la mayoría de ellos se desarrollan en las instalaciones de los colectivos solicitantes (peñas, asociaciones de vecinos, de mayores, centros de adultos, etc), para lo que el Ayuntamiento desplaza los equipos, así como el profesor, a la sede del colectivo en cuestión. Aquellos grupos que no dispongan de local, o bien se traten de ciudadanos particulares, pueden desarrollar las acciones formativas en las instalaciones del Centro Municipal de Formación.

Con estas medidas se pretende hacer una administración local más ágil, eficaz y moderna, con el objetivo primordial de mejorar el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Málaga.

Los cursos de Internet sobre MÁLAGA24H acercan la e-Administración al ciudadano

Colectivos que han recibido cursos de Málaga 24 H

- Centro de Adultos de "Ciudad Jardín".
- Asociación de Vecinos "La Luz".
- Asociación de Jubilados y Pensionistas "Puerta Blanca."
- Asociación de Jubilados y Pensionistas "La Raíz".
- Asociación de Jubilados "Doctor Marañón".
- Asociación de Jubilados y Pensionistas "Cortijillo Bazán".
- Asociación de Mayores "Nª Sra. Del Carmen/Colmenarejo".
- Grupo de Mayores del Centro de Servicios Sociales de Campanillas.
- Asociación de Jubilados y Pensionistas "La Princesa".
- Asociación de Jubilados "Asotte".
- Asociación de Jubilados y Pensionistas "Guadalmedina".
- FAMAM.
- Diversos grupos propuestos por el Área de Bienestar Social.

● Bienestar Social se vuelca en la Calidad

Certificación en Calidad de Bienestar Social

En Julio del 2003 se dio comienzo en el Área de Bienestar Social a un proceso de análisis general de todos los sistemas, proyectos, actuaciones, etc. Para identificar y elaborar el mapa de procesos con el objeto de implantar un Sistema de Gestión de Calidad en el Área, en el marco del Plan de Acción de Calidad Municipal.

Por un lado, se partió de un ANALISIS GENERAL, identificando y priorizando las actuaciones con una visión de conjunto que permitiera que futuras iniciativas se pudieran ir integrando con las menores dificultades posibles.

Por otro lado, hay que destacar LA PARTICIPACIÓN, mayoritaria de todos los profesionales y departamentos, incluso de aquellos no integrados actualmente en el alcance de sistema. Si bien esto ha dificultado en algunos momentos "la velocidad" del avance del proyecto, ha enriquecido y facilitado la fase de implantación, la cual se ha podido realizar en un plazo muy breve.

El 22 de Diciembre de 2005, como resultado de la Auditoria Externa, realizada por la empresa SGS, hemos obtenido la certificación de calidad, según la NORMA ISO 9001 : 2000 para el alcance: **Atención al Público y Gestión de Proyectos y Subvenciones en los Servicios Centrales del Área de Bienestar Social.**

En concreto los procedimientos operativos incluidos en el Alcance son:

- Elaboración de la programación.
- Asignación Presupuestaria.
- Evaluación y Memoria.
- Atención al Público.
- Realización de Proyectos.
- Gestión de Subvenciones.
- Seguimiento de Subvenciones.

La estructura organizativa del Área ha asumido la certificación como el primer paso de un proceso continuo, por lo que ya se están planificando las nuevas iniciativas para mantener y extender los procesos, Y por otro lado esta apoyando la implantación del Sistemas de Gestión de Calidad en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, recientemente certificados cinco de ellos. Además del inicio del análisis en los Centros Especializados dependientes del Área.

José Vegas Fernández
Área de Bienestar Social

Presente y futuro de la mejora y la excelencia en la Administración Local

IV Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local

De nuevo, como cada dos años, se ha celebrado en Málaga otra edición, la cuarta, de las Jornadas sobre Modernización y Calidad en la Administración Local, organizadas por el Ayuntamiento de Málaga en colaboración con la FEMP y la participación del Ministerio para las Administraciones Públicas y la Asociación Española para la Calidad.

Como en las ediciones anteriores, en esta ocasión el interés por asistir a las mismas sigue en aumento. En esta edición fueron sobre 450 las solicitudes iniciales y en torno a 400 los asistentes. La procedencia y nivel ha sido muy variado: de todas las Comunidades Autónomas, representantes políticos, directivos, técnicos, de grupos sindicales, ...

Además de los actos plenarios, se han celebrado 20 sesiones de debate y 5 de buenas prácticas, en las que han participado mas de 125 integrantes de mesa, representando experiencias de otras Entidades Locales y Administraciones. Se ha contado, igualmente, con la participación de 20 consultores de empresas del sector, y se instalaron 8 expositores permanentes, donde las empresas mostraron sus servicios.

Las Jornadas han sido, de nuevo, el marco ideal para el intercambio de experiencias, la realización de contactos entre personal interesado en las aplicaciones de Calidad y Excelencia, Modernización y Nuevas Tecnologías, todas ellas aplicadas a la mejora de los servicios municipales.

Los contactos entre quienes llevan años en el camino de la mejora continua, entre quienes empiezan su proyecto de Calidad o, simplemente, se plantean abordarlo han sido la constante, no solo en las sesiones de debate sino, como es habitual, en los demás actos de las Jornadas.

Podemos, en cualquier caso, asegurar que el nivel y cantidad de experiencias, el interés de cada vez más Entidades en los temas de Calidad y Excelencia, deja patente que la Administración Local se está convirtiendo en un sector de referencia en el cambio y la mejora continua de las organizaciones.

El Alcalde de Málaga y la Tte. Alcalde Delgada de Organización, Personal y Calidad de los Servicios comprometieron la organización de la próxima edición dentro de dos años.

Manuel Serrano Canón
Coordinador de las Jornadas

Patrocinadores

ACT
AENOR
Amengual
BVQI
Calidad y Dirección
e-Gim
Galgano
Ingenia
Novasoft
Novotec
O-Kyaku
SGS
STIGA
TAO - GEDAS

D. Francisco de la Torre, Alcalde de Málaga inauguró unas jornadas con un muy excelente nivel de asistencia en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga.

Desarrollo de las jornadas

La jornadas han estado organizadas de tal forma que los temas a tratar se han distribuido entre diferentes salas, cada una con su propio acercamiento y perspectivas en relación a la modernización y calidad en la administración local. En total han sido 5 salas tratándose en cada una de ellas aspectos diferentes:

Sala A. ¿Cómo iniciar un Plan de Calidad en la Administración Local?

Sala B. La orientación al usuario.

Sala C. Las Nuevas Tecnologías: su incidencia en la mejora.

Sala D. Modernización y nuevos enfoques de gestión.

Sala E. ¿Qué aportan los modelos y herramientas?

Sala A. ¿Cómo iniciar un Plan de Calidad en la Administración Local?

En la sala A se desarrollaron las sesiones de debate encaminadas a dilucidar sobre ¿Cómo iniciar un Plan de Calidad en la Administración Local?

En estas sesiones se debatieron aspectos como:

- Necesidad de una mayor cooperación interadministrativa y de ayuda a quienes empiezan.
- Necesidad de que Calidad entre como objetivo en la agenda política.
- Es importate un diagnóstico previo, la formación y el bechmarking, para definir qué queremos hacer, antes de cómo vamos a hacerlo.
- Es fundamental la participación y el reconocimiento a los/as trabajadores/as.
- Es imprescindible compaginar estructura funcional y orientación al proceso.

Sala B. La orientación al usuario

El "epicentro" temático de esta sala fue lo que verdaderamente le da sentido a la implantación de sistemas de gestión de la calidad en la Administración Pública: La orientación al usuario.

Se introdujeron temas clave como:

- Las Cartas de Servicio y como abordarlas; su evaluación y compromiso ante el ciudadano.
- La identificación de las claves en un Servicio de Atención Integral al Ciudadano; en la que se resaltó la importancia del mantenimiento y la gestión de las bases de datos.
- La Evaluación de la percepción y satisfacción del usuario, desde la perspectiva del uso de NNTT, y encuadrada en las aplicaciones de ISO 9000.
- El Sistema de QyS y su impacto en la mejora continua, su estructura dentro de los planes de calidad y la introducción de la figura del Defensor Local.

Sala C. Las Nuevas Tecnologías. Su incidencia en la mejora

Si algún avance tecnológico (más allá de la invención de la rueda) ha tenido impacto y ha calado con más profundidad en todos los niveles sociales han sido los avances producidos en las Nuevas Tecnologías, en general, y en las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación), en particular. La administración pública, igual que el sector privado, avanza rápidamente hacia un marco de gestión tecnológico, hacia la e-administración.

Se debate en esta sala sobre:

- La e-Administración y el futuro del e-gobierno, como nueva forma de administración y participación ciudadana, con especial incidencia en la Firma Electrónica.

- Las NNTT y su incidencia en la gestión:
  - La interna, mediante los portales del empleado/a como herramienta de trabajo y gestión del conocimiento y las aplicaciones tecnológicas.
  - La externa en cuanto a la mejora de los servicios ciudadanos: 010, ventanillas interadministrativa y Firma Electrónica como servicios consolidados o en periodo de puesta en marcha.

Sala D. Modernización y nuevos enfoques de gestión

Los asistentes a la sala D tuvieron ocasión de participar en debates relacionadas con la modernización y los nuevos enfoques de gestión. Tal y como estaban dirigidas, fundamentalmente, asistieron responsables políticos y de gestión.

En primer lugar se analizaron algunos aspectos sobre enfoques y reformas normativas y su incidencia en la modernización de nuestras AALL (a resaltar las diferentes aplicaciones que se han hecho de la Ley 57/2003 de medidas para la Modernización del Gobierno Local).

En segundo lugar, se enmarcaron nuevas formas de gestión y prestación de los servicios, encaminados a la mejora continua, el cambio organizativo y, sobre todo, a fomentar la participación ciudadana.

A continuación se abordó el problema de la coordinación y la comunicación internos, tan general a nuestras Entidades Locales, como escasas y "sui géneris" las intervenciones que algunos ayuntamientos están llevando a cabo.

Por último, se analizaran nuevos enfoques de gestión que últimamente están teniendo repercusión en nuestras instituciones. el enfoque estratégico, la gestión del riesgo, la innovación y creatividad y, actualmente en auge, la responsabilidad social corporativa.

Sala E. ¿Qué aportan los modelos y herramientas?

El debate sobre los modelos y herramientas tuvo lugar en las sesiones de la Sala E. Estas sesiones se planificaron para asistentes con experiencias contrastadas en sus organizaciones.

Algunas ideas clave:

Una idea fundamental, y aceptada mayoritariamente, es que un Sistema de Gestión de Calidad debe ser un factor más a contemplar en cualquier actuación, programa o proyecto, en la línea de la dotación presupuestaria o de recursos.

La necesidad de eliminar de las aplicaciones de Calidad cualquier atisbo de ser algo extraño o tecnificado, la de integrar los modelos y las diversas actuaciones, su inclusión y presencia en la definición de políticas públicas y la necesidad de profundizar en los métodos de evaluación, ... fueron otros de los temas tratados.

Sesiones de Buenas Prácticas

En las jornadas se presentaron buenas prácticas, de diversas Instituciones, sobre ámbitos como el de la seguridad, los servicios socioculturales, experiencias en servicios centrales así como en servicios técnicos.

Igualmente la FEMP presentó las Guías de Calidad elaboradas en colaboración con la Universidad Autónoma y la empresa Galgano, y que han sido editadas por el MAP.

Algunas conclusiones claves de las jornadas

- Hay que eliminar el halo de misterio y complejidad que tiene Calidad y dotarla de normalidad en la gestión.

- El Marco de la Calidad: tendencia a la cooperación interadministrativa y convivencia de modelos.

- Es necesario crear un Sistema de Gestión de la Calidad, convenientemente promocionada por la alta dirección.

- Apoyo político: se constata un mayor nivel de concienciación, pero es imprescindible un mayor impulso. Modernización y Calidad deben pasar a ser claves en la agenda política. (Medidas: formación y asesoramiento a nivel político).

- Estrategias de implantación:
  - La implantación debe adecuarse a la realidad de cada organización.
  - Son básicos: el diagnóstico, la formación y el bechmarking.
  - Definir antes los "qué" queremos que los "cómo" hacerlo.
  - Necesidades de ofrecer más ayudas a quienes empiezan (hay que analizar la situación actual en las intervenciones en Calidad).

- Parece fundamental el papel tanto de las Diputaciones, para facilitar a los municipios un "circuito recomendado" para iniciar el proyecto, como de la Administración Central y Autonómica para implantación de NN.TT.

- Es fundamental el reconocimiento al personal, forma tangible (incentivos) y mediante intangibles.

- Fundamental compatibilizar (no es fácil) la estructura funcional con la orientación a procesos, y basar la toma de decisiones en datos e indicadores.

- Sobre las cartas de servicios:
  - Deben ser algo vivo que se adapten al ciclo de mejora continua (PDCA).
  - Son elementos de comunicación y gestión de expectativas.

- En cuanto a Quejas y Sugerencias: Si se desarrollan llega a ser verdadero instrumento de participación directa (no solo recogida de expectativas y necesidades).

- En cuanto a e-administración y Firma Electrónica:
  - No podrán desarrollarse si no hay interoperatividad entre administraciones.
  - Deben integrarse en un plan de modernización.
  - Aconsejables experiencias dentro-fuera.
  - Se plantea la conveniencia y/o posibilidad de obligatoriedad en la FE.

- Deben potenciarse las jornadas y encuentros de intercambio de buenas prácticas.

El futuro de la Calidad en las AALL

En la 2ª mesa plenaria se acordó remitir a las Instituciones Oportunas (MAP, FEMP, AEC, Club Excelencia) una propuesta sobre la conveniencia de abrir un debate sobre el futuro de la Calidad, y otras intervenciones afines (Modernización, NN.TT., Medioambiente, Sostenibilidad, Prevención, RSC, Gobernanza, Innovación, ...) en el sector local.

El pasado mes de febrero se celebró el Día Municipal de la Calidad que, en el marco del Salón de los Espejos, y ya en su cuarta edición, tuvo una excelente acogida. Durante el desarrollo del mismo se presentaron la Guía de Servicios 2006, las renovaciones y nuevas certificaciones y la entrega de los Premios a la Calidad 2005.

Certificaciones

Las certificaciones de los departamentos en calidad ISO 9001 implican la consolidación de una intervención en los procesos que desarrolla cada área, con vistas a una mejor atención a los usuarios y por ende, una mejor implicación del personal.

Una certificación en calidad nos obliga a planificar nuestra gestión.

El servicio de Calidad y Modernización de este Ayuntamiento ha editado un manual para mostrar el camino a seguir a los responsables, que se puede consultar en nuestra página web. Planificar implica exponer una misión del departamento, los objetivos para su consecución y una serie de indicadores que nos permitan reconocer el estado de nuestra acción.

Pero la mayoría de las veces los indicadores -que no son más que datos significativos que hemos seleccionado para hacer un seguimiento de la actividad del departamento- nos muestran tendencias de nuestra gestión que analizada, dan lugar a un despliegue de los procesos para redefinir o mejorar la sucesión de tareas que implica la prestación de nuestros servicios a los ciudadanos.

Es por ello que certificarse implica desplegar los procesos de los departamentos con vistas a una mayor racionalización.

Implica mas cosas; no siempre un despliegue de los procesos es posible con los conocimientos de los empleados públicos; sería el caso de nuevas aplicaciones informáticas que quisiéramos implementar. La adecuación de las personas del departamento para el impulso de esos nuevos procesos, es la guía para un buen plan de formación en el departamento.

El final -desde este breve resumen- de una certificación, es evaluar la percepción que de nuestros servicios tienen los ciudadanos a los que nos dirigimos. A partir de esos datos, el departamento analiza la continua adecuación del departamento a las expectativas y necesidades de los usuarios, que es la razón última de una certificación de calidad en el Ayuntamiento de Málaga.

Renovaciones en certificación

DEPARTAMENTO: Bomberos y Protección Civil.
Alcance: Proceso de intervención en accidentes de tráfico, en fuegos de viviendas, sala 080, régimen interno, prevención. Mantenimiento de vehículos. Mantenimiento de respiración autónoma.

DEPARTAMENTO: Centro de Servicios Sociales Comunitarios, Junta de Distrito Centro.
Alcance: Todos sus procesos.

DEPARTAMENTO: Centro Municipal de Formación (Área de Organización, Personal y Calidad de los Servicios).
Alcance: Diseño, impartición de formación interna y gestión de cursos externos en el ámbito de la Administración Local.

DEPARTAMENTO: Cultura (Área de Cultura, Educación y Fiestas).
Alcance: Gestión y difusión de actividades culturales: actividades para el fomento de la lectura, educativas, fiestas, para la divulgación de los fondos del archivo y de la banda de música.

DEPARTAMENTO: Empresa Municipal de Aguas, S.A. (EMASA).
Alcance: Todos sus procesos clave.

DEPARTAMENTO: Empresa Malagueña de Transportes (EMT).
Alcance: Todos sus procesos.

DEPARTAMENTO: Escuela de Seguridad Pública (ESPAM)
Alcance: Todos sus procesos.

DEPARTAMENTO: Juventud (Área de Juventud)
Alcance: Información y asesoramiento juvenil. Gestión de campañas informativas. Gestión de subvenciones a entidades juveniles. Gestión de programas de promoción cultural.

DEPARTAMENTO: Empresa de Lim Municipales, Parque del Oeste.
Alcance: Todos sus procesos.

DEPARTAMENTO: Empresa Municipal MÁS CERCA.
Alcance: Prestación de servicios de ayuda a domicilio, talleres de prevención, talleres de juventud, centro para la igualdad y servicios complementarios a los anteriores.

DEPARTAMENTO: Parque Cementerio de Málaga, SA (PARCEMASA).
Alcance: Gestión administrativa de los cementerios de Málaga y el servicio en el Cementerio de San Gabriel.

DEPARTAMENTO: Policía Local.
Alcance: Todos sus procesos.

DEPARTAMENTO: Servicio de Sanidad (Área de Empleo, Comercio, Industria, Vía Pública y Consumo).
Alcance: Vigilancia y control sanitario de industrias y establecimientos públicos.

DEPARTAMENTO: Patronato Botánico Municipal "Ciudad de Málaga".
Alcance: Mantenimiento de jardines y visitas al parque.

DEPARTAMENTO: Tráfico (Área de Tráfico y Movilidad Urbana).
Alcance: Regulación gestión del tráfico y movilidad urbana).

DEPARTAMENTO: Instituto Municipal para la Formación y Empleo (IMFE).
Alcance: Información, formación y asesoramiento en materia de promoción de empleo y autoempleo.

DEPARTAMENTO: Sociedad Municipal de Aparcamientos y Servicios, S.A. (SMASSA).
Alcance: Prestación del servicio de estacionamiento regulado en vía pública y de aparcamientos en edificios. Prestación del servicio de apoyo a la circulación. (Grúa Municipal).

DEPARTAMENTO: Gestión Tributaria, S.A.M. (GESTRISAM).

Alcance: Atención presencial y telefónica al ciudadano relativas a la recaudación de tributos y padrón de habitantes. Gestión de tributos (reconocimiento de derechos de cobro). Gestión del cobro en periodo voluntario. Servicios de administración de personal y gestión de recursos humanos: Gestión de contratación y administración de nóminas. Selección, gestión de la formación y gestión del desempeño.

DEPARTAMENTO: Gerencia Municipal de Urbanismo.

Alcance: Prestación de servicios de tramitación y atención al público en relación a las solicitudes de licencias de obra mayor, obra menor, cambio de uso, parcelación, declaraciones de innecesariedad, primera ocupación, información urbanística y expedientes de alineaciones. Prestación de servicios de atención al público y Tramitación de expedientes de planeamiento y gestión urbanística (Expropiaciones, patrimonio municipal de suelo, valoraciones, ejecución de planeamiento, ordenación urbanística y urbanización).

Nuevas certificaciones

Servicios Operativos

Alcance: Gestión de Playas en el Término Municipal de Málaga. Mantenimiento de vehículos del Ayuntamiento de Málaga. Mantenimiento de edificios Municipales. Servicio de reprografía del Ayuntamiento de Málaga

Delegación de Personal, Organización y Calidad de los Servicios

Alcance: Gestión de nóminas, S. Social, Selección de personal funcionario, contratación de personal laboral; gestión de incidencias: bajas, altas y partes de confirmación relativos al Ayuntamiento de Málaga.

Delegación de Turismo

Alcance: Prestación de información turística. Diseño y Marketing de material promocional.

Centros de Servicios Sociales de distritos 1 (renovación), 3, 5, 7 y 9

Alcance: Gestión de Servicios de prestaciones sociales

Bienestar Social

Alcance: Atención al Público y gestión de proyectos y de subvenciones en los servicios centrales del Área de Bienestar Social.

Premios a la Calidad 2005

Los Premios a la Calidad correspondientes a la convocatoria de 2005, han tenido un aumento considerable en cuanto a la participación; 20 candidaturas en total (en ediciones anteriores nunca se superó la cifra de 14).

En los premios por departamento se recibieron 8 candidaturas, de las que 6 fueron preseleccionadas por la Comisión Técnica de Calidad. Las 5 recibidas para la modalidad de grupos de mejora fueron preseleccionadas y, en el caso de premios individuales, lo fueron otras 5 de las 7 candidaturas recibidas.

En este edición el jurado ha tenido una composición eminentemente técnica. Para ello se invitó a participar a dos expertos, responsables de Calidad en su respectivo Ayuntamiento: D. Bernabé Palacín, de Logroño, y D. Iñigo Marcos de Irún.

Igualmente es de resaltar que en esta edición los premios individuales han obedecido, especialmente, a la convocatoria de idea innovadora y creativa, dotada con 600 € de premio, que ha recaído en D. Gabriel Escobar Rando.

El jurado valoró muy positivamente todos los trabajos presentados solicitando al Área de Organización, Personal y Calidad de los Servicios la concesión de días de permisos retribuidos y la gratificación económica correspondientes en función del premio obtenido.

Premios por Departamento

1er Premio

Al **Servicio de Coordinación y Juntas de Distrito**, por el proyecto GECOR Distritos.

Coordinadora: José Del Rio Escobar.

Participantes: Emilio Dominguez Mendaño, Carmen Casero Navarro, José Luís Torres Zambrano, Manuel Marmolejo Setién, Almudena Andreu Guerrero, José M. Domínguez Postigo, Rafael Larrubia Moreno, Enrique Cabrera Villegas, Antonio Izquierdo García y Rafael Pinazo Pérez.

2º Premio

Al **Instituto Municipal de la Vivienda**, por la implantación de un Servicio Integral al Ciudadano.

Coordinador: Francisco Carmona Conde.

Participantes: Rosario Sánchez Tentor y Manuel Keim Haas.

Mención especial

Área de Turismo. Por el buen trabajo que están desarrollando animándoles que continúen en esta misma línea, con la que podrán obtener buenos resultados en un futuro próximo. No se puede realizar valoraciones de sus propuestas por llevar poco tiempo trabajando.

3er Premio

Al **Departamento de Disciplina Urbanística y Autoconstrucción de la Gerencia Municipal de Urbanismo** por la mejora de la atención al ciudadano en el departamento de Disciplina Urbanística

Coordinador: Miguel A. Ruíz Barrionuevo.

Participantes: José A. Núñez Rojas, Lourdes Ponce Álvarez, Francisco Román Padilla, Ana Garrido Cervantes, Antonio J. Fuentes Nieto, Rosa Palomo Pérez de Navarro, Sebastián Fernández García, Javier Román Romero, José Guerrero Expósito, José Manuel Jiménez Cortés y Mª del Pilar Heredia Melero.

Premios por Grupo de Mejora

1er Premio

A **GESTRISAM** por la Coordinación y Comunicación Escrita A Los Ciudadanos.

Participantes: Emilio Bautista, Remedios Villalón, Paula Pérez, Jorge Rodríguez, Jorge Moreno, Juan Ignacio Domínguez, Pedro Macias, Daniel García Lozano, Juan Manuel Guzmán, Rogelio de la O Sánchez y Alfonso Urdiaín.

2º Premio

Para el **Instituo Municipal para la Formación y el Empleo** por la implantación de un Esquema de Seguimiento y Medición para el Portal de Empleo del IMFE.

Participantes: Enrique Nadales Rodríguez, Joaquín Artacho Campaña, Mª Isabel Santoyo Calderón, Patricia García Alfonso, Dolores González Ruano y Auxiliadora Rueda Tirado.

3er Premio

Al **Área de Turismo** por su Workshop para la mejora de famtripe (visitas de promoción) en el área de turismo.

Participantes: Salvador Aguilar Sepúlveda, Francisco Lozano Única, Margarita Galán Rodríguez y Carmen Rubio Gutiérrez.

Premios al Empleado - Idea innovadora

1er Premio

A **D. Javier Escobar Rando** por el diseño e implantación de nueva aplicación informática iso/centro e informatización total del sistema de calidad del centro social comunitario de la Junta Municipal de Distrito nº 1 - Centro.

2º Premio

A **D. Joaquín Fernández Muñoz** por el diseño del protocolo de actuación de los bomberos ante accidentes con mercancías peligrosas.

3er Premio

A **Eduardo García Casanova** por su proyecto de Información on line de las líneas de la EMT vía WAP (cámaras) y GPRS.

Entrevista a Gabriel Escobar

Gabriel Escobar Rando, 38 años, trabajador social y responsable de calidad en el Centro de Servicios Sociales del Distrito Centro.

¿Cuál es tu labor en el Centro de Servicios Sociales del Distrito Centro?

Desde que entré en el Centro de Servicios Sociales hace 4 años me encomiendan la tarea de responsable en calidad porque se iban a certificar según la norma ISO 9001, y desde esa fecha hasta ahora desempeño esta función.

A parte tengo otro tipo de funciones como es colaborar en la planificación y organización del Centro, desarrollar y evaluar proyectos, soportes informáticos, etc.

¿Cómo ha afectado la certificación en ISO en vuestra labor diaria?

Antes de certificarnos en este centro ya existía una metodología bastante desarrollada, había mucho trabajo técnico hecho y contábamos con un conjunto de profesionales muy implicados en mejorar e innovar, entonces es cierto que cuando se nos da la oportunidad de certificarnos en calidad no partíamos de cero. Aún así, ha sido un cambio total, ha sido una reorganización, una estandarización de los procesos ...

¿Para ti que ha supuesto el Premio a la calidad?

Para mi ha supuesto una alegría y un reconocimiento a mi trabajo. No es que se haya que dar premios todos los días a la gente, pero creo que para la mayoría de los empleados es muy importante que le reconozcan su trabajo porque te motiva, te anima y te ayuda muchísimo.

¿En qué consiste el proyecto por el que has recibido el Primer Premio a la Calidad?

Es una aplicación informática, a la cual solo se tiene acceso desde nuestro Centro, que se llama ISO CENTRO. Desde esta aplicación todo el mundo accede a todo lo relacionado con la calidad y con la gestión del Centro. Porque en este Centro lo que es la calidad no va aparte de lo que es la gestión del Centro, va todo unido, la gestión del Centro la hacemos con el paraguas de Calidad.

Desde ISO CENTRO, a nivel muy práctico se accede a toda la documentación de calidad: Manual de Calidad, fichas de procesos, formatos, etc. Digamos que son los primeros pasos hacia una futura y deseada oficina virtual.

¿Cómo animarías a los empleados del Ayuntamiento para que participen en iniciativas de este tipo?

Iniciativas como esta pueden deberse a la voluntad personal o la motivación laboral, esto se da si el clima de trabajo es adecuado y se tiene un reconocimiento no solamente ante problemas. No se si te puede llevar a presentarte a un premio, pero si que puedes tener ideas a lo micro en tu centro de trabajo que puedan mejorar poquito a poco tu trabajo, el del centro ...

Yo me he formado bastante en este Ayuntamiento, he hecho muchos cursos de CMF. La formación es un apartado importante para poder llevar a cabo este tipo de iniciativas.

2º Congreso de Desarrollo Sostenible

De la idea a la Gestión

Los pasados días 1 y 2 de junio se celebró en Málaga el "2º Congreso de desarrollo sostenible", organizado por la Asociación Española para la Calidad (AEC) en colaboración con el Ayuntamiento de Málaga y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Asistieron más de 200 personas que pudieron compartir los objetivos del Congreso:

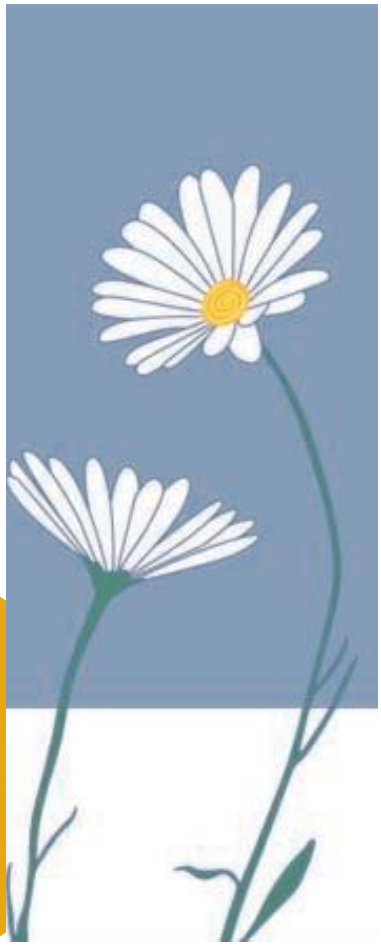
- Promover un espacio de reflexión, discusión y análisis sobre aspectos económicos, legales, sociales, ambientales y técnicos relacionados con el desarrollo sostenible.

- Facilitar un punto de encuentro sobre armonización sostenible para Empresas y Administraciones.

- Exponer experiencias de éxito.

Tras analizarse la relación que tanto la Sostenibilidad como la Excelencia tienen en el éxito empresarial, se expusieron experiencias sobre Responsabilidad Social Corporativa, enfoque empresarial hoy en día inevitable para aquellas Organizaciones que quieren responder a los requerimientos de su entorno, asumiendo elementos intangibles como creadores de valor.

En las sesiones paralelas se abordaron temas como la Sostenibilidad y Excelencia en los destinos turísticos, la Implicaciones económicas del cambio climático y la Planificación y desarrollo territorial.



Clausuraron Carolina España, Tte. Alcade Delegada de Hacienda y Personal, Antonio Muñoz, Subdirector General de Calidad y Seguridad Industrial del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, D. Jaime Lloret, Presidente de la Asociación Española para la Calidad.

El 2º día se dedicó a una jornada de puertas abiertas donde se visitaron dos instalaciones municipales de interés en el campo de la sostenibilidad:

- La planta desalobradora del Atabal.

- El observatorio de Medio Ambiente Urbano.

plan de acción en calidad

pac

Ayuntamiento de Málaga

Delegación de Organización, Personal y Calidad de los Servicios